RÉSEAU LOCAL D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ

du Centre-Toronto

Stratégie Cybersanté 2007-2010

Décembre 2008

Ontario

Table des matières

1.0 **SOMMAIRE** 1

2.0 **INTRODUCTION** 2

2.1 Qu'est-ce que la cybersanté? 3
2.2 Pourquoi la cybersanté est-elle importante? 3
2.2.1 Consommateurs 3
2.2.2 Professionnels 3
2.2.3 Organismes 4
2.3 Respect de la vie privée et confidentialité de l'information 4

3.0 **STRATÉGIE CYBERSANTÉ DU RLISS DU CENTRE TORONTO** 5

3.1 Priorités et initiatives 6
3.1.1 Autres initiatives 7
3.2 Principes de participation 8
3.3 Financement des initiatives 10

4.0 **PROCESSUS SUIVI POUR DÉVELOPPER LA STRATÉGIE** 10

4.1 Démarche suivie pour le project 10
4.2 Principes directeurs 10

5.0 **ÉTAPES SUIVANTES** 11

6.0 **ANNEXE A : INITIATIVES DE CYBERSANTÉ DU RLISS DU CENTRE TORONTO** 12

2008-06025/

1.0 Sommaire

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) demande à chacun des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) d'établir les priorités pour la transformation du système de santé au niveau local et d'en rendre compte dans un plan d'intégration des services de santé. Une section du plan doit comprendre une stratégie de cybersanté visant à soutenir les fournisseurs de services de santé et à leur permettre d'offrir aux clients des services sûrs, efficients et efficaces, et de haute qualité. Le présent document porte sur la Stratégie Cybersanté triennale du RLISS du Centre-Toronto.

La Stratégie Cybersanté du RLISS du Centre-Toronto vise trois priorités de vaste portée : améliorer l'accès aux soins, coordonner les services et améliorer la gestion des maladies chroniques. Toutes les activités de cybersanté du RLISS sont assujetties aux lignes directrices sur la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements énoncées dans la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS). En outre, pour toute activité, la démarche s'appuiera sur 11 principes directeurs et un modèle de gouvernance – qui sont regroupés sous l'appellation de « Principes de participation ».

Le présent rapport donne une brève définition de la cybersanté, soulignant son importance pour tous les participants du système de santé. On y décrit le processus en quatre phases qui a été utilisé pour l'élaboration de la stratégie du RLISS du Centre-Toronto : évaluation de la situation courante et consultations; définition du thème stratégique du plan et de trois domaines prioritaires; création de sept initiatives prioritaires; et mise en place d'un modèle pour superviser le déploiement du plan. Même si la Stratégie Cybersanté du RLISS du Centre-Toronto ne couvre pas toutes les initiatives comprises dans les limites de son territoire, elle met l'accent sur l'importance de faire participer le RLISS aux projets de cybersanté que différentes organisations entreprennent en collaboration. Enfin, le rapport indique comment on peut obtenir des subventions pour mettre en œuvre les initiatives présentées, et décrit les activités envisagées par la suite pour le déploiement des initiatives stratégiques.

2.0 Introduction

L'un des objectifs de la province de l'Ontario est d'avoir en place d'ici à 2015 le meilleur système de santé du pays en termes de sécurité, de qualité et de viabilité; en d'autres mots, ce sera le meilleur système parce que les gens auront l'information dont ils besoin, quand ils en ont besoin et où ils en ont besoin[1]. Le gouvernement veut s'assurer que les Ontariens ont l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions en connaissance de cause quant à leur santé et à leurs soins de santé.

Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) sont des organismes sans but lucratif qui ont été institués par le gouvernement de l'Ontario. Il y a 14 RLISS en Ontario qui sont chargés de la planification, du rapprochement et du paiement des services de santé dans leur région. Ces services sont dispensés par des hôpitaux, des établissements de soins de longue durée, des centres de santé communautaire, des services communautaires de soutien, et des organismes spécialisés dans la santé mentale et la lutte contre la toxicomanie. Les RLISS n'offriront pas nécessairement ces services, mais ils les financeront et veilleront à ce que les fournisseurs les dispensent de façon efficace. Les RLISS ont aussi la responsabilité de surveiller la performance du système de santé local et d'en rendre compte dans des rapports.

La création des RLISS par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) part d'un constat, selon lequel les gens savent pertinemment les types de services de santé dont ils ont besoin dans leur région.

Depuis sa création en juin 2005, le RLISS du Centre-Toronto (RLISS du C-T) est demeuré à l'écoute des résidents et des fournisseurs de soins de santé locaux, qui ont donné leur opinion sur ce qu'il faudrait faire pour améliorer les services de santé. Ce sont leurs commentaires que le RLISS a utilisés pour élaborer le tout premier plan sur les services à fournir dans la région du Centre-Toronto. Ce rapport – *le Plan d'intégration des services de santé* – du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto comprend une projection sur trois ans de ce que devrait être le système de santé du RLISS du C-T et une description des neuf priorités d'action qu'il s'engage à respecter au nom de ceux qui utilisent et de ceux qui fournissent des services de santé dans la région[2].

Une des priorités – qui est l'objet du présent rapport – vise à développer une stratégie de cybersanté pour aider le RLISS du C-T dans l'intégration de l'information au sein de la communauté des organismes de santé, de sorte que les organismes puissent dispenser les services d'une manière plus fluide et plus en continu. La stratégie du RLISS est conforme à la vision de cybersanté de la province, qui prône « une série d'initiatives ciblant les besoins des différents secteurs du système de santé provincial et intégrant chaque secteur dans un système de santé tout à fait moderne, [cette série d'initiatives devant comporter] d'importants projets locaux et régionaux partout en Ontario visant à répondre aux besoins locaux en services de santé[3] ».

[1] Site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : www.health.gov.on.ca/ehealth/

[2] Site Web du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto : www.torontocentrallhin.on.ca/ihsp/ihsp_mn.html

[3] Site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : www.health.gov.on.ca/ehealth/

2.1 Qu'est-ce que la cybersanté?

Le système de santé ontarien est vaste et complexe. Le MSSLD est d'avis que la cybersanté aidera à atteindre de meilleurs résultats en santé en transformant le système de santé et les pratiques et processus par un investissement dans l'utilisation plus poussée de l'information et de la technologie de l'information[4]. D'après l'Association des hôpitaux de l'Ontario, la cybersanté est « un modèle de système de santé axé sur le consommateur (ou le client), selon lequel les intervenants du système collaborent en utilisant la technologie de l'information et des communications (TIC), notamment les technologies de l'Internet, pour gérer, organiser et dispenser les services, en rendre compte, et gérer le système de santé[5] ». En d'autres mots, par l'exploitation de la technologie, la cybersanté aide tous les membres de la communauté santé à travailler ensemble dans l'intérêt de tous les intervenants du système : les consommateurs, les fournisseurs et les organismes.

2.2 Pourquoi la cybersanté est-elle importante[6]?

Le MSSLD a déterminé en quoi, à de multiples égards, les consommateurs, les fournisseurs de services de santé et les organismes de santé bénéficieraient d'un système intégré de technologie et de gestion de l'information à grande échelle. Par exemple :

2.2.1 Consommateurs

La cybersanté est importante pour les consommateurs de services de santé parce qu'elle :

- Améliore l'accès aux services et aux spécialistes et, ce faisant, réduit les temps d'attente;
- Permet de recevoir les services de santé localement et, ce faisant, réduit la nécessité de longs déplacements chez le médecin;
- Accélère la fourniture des services du fait d'une meilleure intégration du système;
- Accroît la sécurité des consommateurs du fait d'une réduction des erreurs comme, par exemple, dans l'administration d'un médicament.

2.2.2 Professionnels

La cybersanté est importante pour les cliniciens, les administrateurs de services de santé et d'autres professionnels parce qu'elle :

- Permet l'accès en temps voulu à l'information santé cruciale;
- Facilite un compte rendu coordonné de la fourniture des services, améliorant du même coup les suivis qui sont pertinents et effectués en temps utile.

[4] Présentation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : Ontario's Vision and e-Health Strategy, 12 mars 2004.
[5] Site Web de l'Association des hôpitaux de l'Ontario : http://www.oha.com/people/oha/oha_lp4w_lnd_webstation.nsf/page/About+e-Health
[6] Présentation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : Ontario's Vision and e-Health Strategy, 12 mars 2004.

2.2.3 Organismes

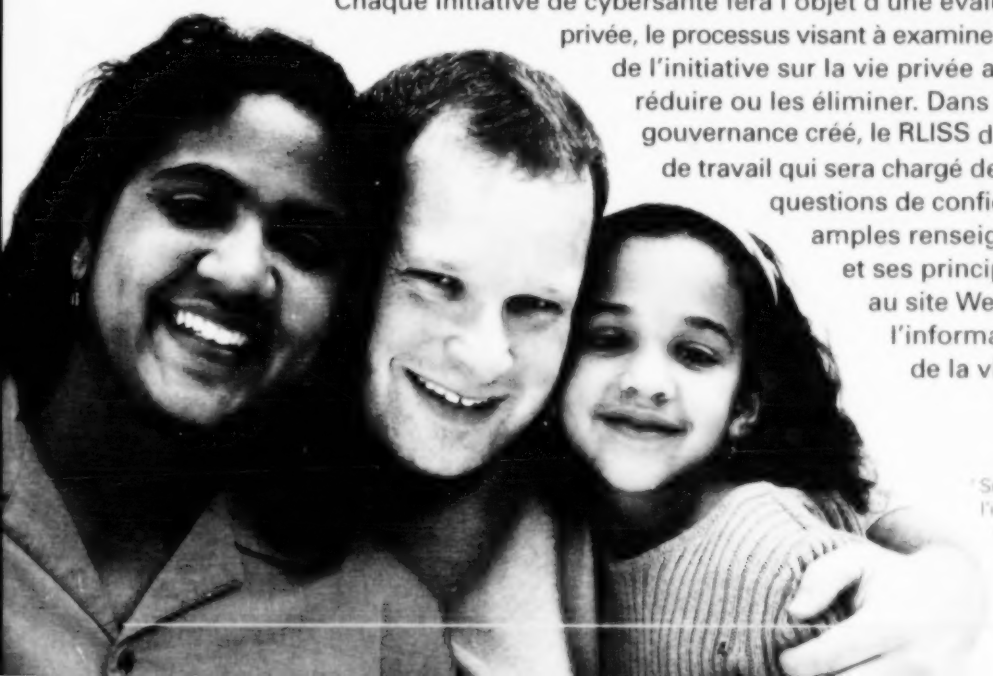
La cybersanté est importante pour les organismes, comme les centres de santé communautaire, les services de soutien communautaire, les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée et les laboratoires de diagnostic parce qu'elle :

- Réduit la duplication des services, avec pour résultat une utilisation plus efficace et moins coûteuse du système de santé dans son ensemble;
- Améliore la responsabilité fiscale du fait d'une plus grande prévisibilité des dépenses de santé;
- Accroît l'efficience, l'efficacité et la sécurité clinique.

2.3 Respect de la vie privée et confidentialité de l'information

Le RLISS du C-T reconnaît la nécessité primordiale de protéger la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur la santé. Le RLISS veillera à ce que toutes les initiatives de cybersanté soient conformes aux normes de confidentialité prévues dans la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (*Loi* ou *LPRPS*). Les règles qu'impose la *Loi* peuvent se résumer à 10 principes sous-jacents :

- Responsabilité
- Détermination des fins de la collecte des renseignements
- Consentement
- Limitation de la collecte
- Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation
- Exactitude
- Mesures de sécurité
- Transparence
- Accès aux renseignements personnels
- Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes



Chaque initiative de cybersanté fera l'objet d'une évaluation de l'impact sur la vie privée, le processus visant à examiner tous les effets possibles de l'initiative sur la vie privée avec pour objectif de les réduire ou les éliminer. Dans le cadre du modèle de gouvernance créé, le RLISS du C-T établira un groupe de travail qui sera chargé de superviser toutes les questions de confidentialité. Pour de plus amples renseignements sur la *LPRPS* et ses principes directeurs, se reporter au site Web du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario[7].

[7] Site Web du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario : www.ipc.on.ca

3.0 Stratégie Cybersanté du RLISS du Centre-Toronto

La Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T s'articule autour du thème directeur suivant : « *Créer des passerelles d'**information** pour soutenir l'**intégration** de la prestation des **services*** ». Ce thème renferme la notion selon laquelle, pour améliorer dans le concret la coordination et l'intégration des services, il est nécessaire de faciliter la gestion de l'information et les liaisons technologiques à l'échelle de la communauté des organismes de santé. Cette stratégie de trois ans s'appuie sur l'infrastructure et la capacité GI/TI existantes et vise à créer des canaux de partage d'information pour faciliter la fourniture de services de santé plus efficients et efficaces et plus conviviaux. Les initiatives prévues dans le cadre de la stratégie s'étendent à l'échelle de la communauté des organismes et du continuum des soins, couvrant notamment les secteurs des soins actifs, des services de réadaptation, des soins de longue durée et des services communautaires.

Figure 1. Thème et priorités stratégiques du RLISS du Centre-Toronto en matière de cybersanté

Conforme aux priorités stratégiques énoncées dans le *Plan d'intégration des services de santé* du RLISS du C-T, la Stratégie Cybersanté est le résultat d'une série de vastes consultations menées avec des fournisseurs de tous les secteurs santé relevant du RLISS. Les consultations ont systématiquement fait ressortir qu'il existe de bons et nombreux exemples de collaboration entre les différents organismes du RLISS. Cependant, il conviendrait de relier les systèmes d'information existants et de les faire évoluer en vue d'améliorer l'intégration de l'information. Ceci est particulièrement vrai au niveau du secteur communautaire. Le manque d'intégration rend la tâche difficile aux fournisseurs qui n'obtiennent pas un tableau complet de la santé des personnes et des soins qu'elles reçoivent, et il est aussi difficile pour les gens qui reçoivent les services de passer fluidement d'un fournisseur à l'autre. En améliorant les liaisons informationnelles et la fluidité des transferts d'un service à l'autre, les initiatives de cybersanté prévues par le RLISS visent, au bout du compte, à s'assurer que toute la population reçoit en temps voulu des services de santé de haute qualité.

La stratégie du RLISS du C-T s'aligne sur d'autres initiatives, notamment sur la Stratégie de cybersanté de l'Ontario avec laquelle elle partage le même objectif ultime, qui est de fournir en temps voulu et au lieu voulu toute l'information pertinente sur la personne pertinente au fournisseur pertinent en vue d'obtenir des résultats optimaux chez le client et d'améliorer l'efficacité du système[8]. Le RLISS du C-T perçoit aussi la nécessité d'une orientation commune et d'une structure de gouvernance qui supervisera la coordination, l'intégration et la surveillance des initiatives de cybersanté.

[8] Présentation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : *Ontario's Vision and e-Health Strategy*, 12 mars 2004.

La Strategie Cybersante du RLISS du C T s'articule autour du theme directeur suivant : « *Creer des passerelles d'**information** pour soutenir l'**integration** de la prestation des **services*** ». Ce theme renferme la notion selon laquelle, pour ameliorer dans le concret la coordination et l'integration des services, il est necessaire de faciliter la gestion de l'information et les liaisons technologiques à l'echelle de la communaute des organismes de sante. Cette strategie de trois ans s'appuie sur l'infrastructure et la capacite GI/TI existantes et vise a creer des canaux de partage d'information pour faciliter la fourniture de services de sante plus efficients et efficaces et plus conviviaux. Les initiatives prevues dans le cadre de la strategie s'etendent à l'echelle de la communaute des organismes et du continuum des soins, couvrant notamment les secteurs des soins actifs, des services de readaptation, des soins de longue duree et des services communautaires.

Figure 1. Theme et priorites strategiques du RLISS du Centre-Toronto en matiere de cybersante

Conforme aux priorites strategiques enoncees dans le *Plan d'integration des services de sante* du RLISS du C T, la Strategie Cybersante est le resultat d'une serie de vastes consultations menees avec des fournisseurs de tous les secteurs sante relevant du RLISS. Les consultations ont systematiquement fait ressortir qu'il existe de bons et nombreux exemples de collaboration entre les differents organismes du RLISS. Cependant, il conviendrait de relier les systemes d'information existants et de les faire evoluer en vue d'ameliorer l'integration de l'information. Ceci est particulierement vrai au niveau du secteur communautaire. Le manque d'integration rend la tâche difficile aux fournisseurs qui n'obtiennent pas un tableau complet de la sante des personnes et des soins qu'elles reçoivent, et il est aussi difficile pour les gens qui reçoivent les services de passer fluidement d'un fournisseur à l'autre. En ameliorant les liaisons informationnelles et la fluidite des transferts d'un service a l'autre, les initiatives de cybersante prevues par le RLISS visent, au bout du compte, a s'assurer que toute la population reçoit en temps voulu des services de santé de haute qualité.

La strategie du RLISS du C T s'aligne sur d'autres initiatives, notamment sur la Strategie de cybersante de l'Ontario avec laquelle elle partage le même objectif ultime, qui est de fournir en temps voulu et au lieu voulu toute l'information pertinente sur la personne pertinente au fournisseur pertinent en vue d'obtenir des resultats optimaux chez le client et d'ameliorer l'efficacite du systeme[1]. Le RLISS du C T perçoit aussi la necessite d'une orientation commune et d'une structure de gouvernance qui supervisera la coordination, l'integration et la surveillance des initiatives de cybersanté.

3.1 Priorités et initiatives

La Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T vise, au bout du compte, à assurer le mouvement fluide du client au sein du système. Composée de trois priorités et de sept initiatives (voir Annexe A), la stratégie répond aux besoins des clients à toutes les étapes du système de santé. La grande priorité consiste à aider les gens qui nécessitent des services de santé pour la première fois à obtenir rapidement et facilement l'information voulue sur le système. La deuxième priorité vise à coordonner les services de soins à l'échelle de la communauté des fournisseurs de sorte que les gens qui utilisent déjà des services de santé puissent passer rapidement et efficacement d'un service à l'autre. La troisième priorité porte sur les patients chroniques qui nécessitent une gestion continue ou périodique de leur état de santé. Le but ultime des trois priorités et des initiatives s'y rapportant est de permettre aux clients de conserver le plus longtemps possible un état de bien-être. Des actions concluantes dans ces trois domaines sont nécessaires pour concrétiser un système de santé intégré qui dessert plus efficacement ses clients.

Priorité n° 1 : Améliorer l'accès aux soins

Pour que le système de santé fonctionne bien, il faut améliorer l'accès aux services dont les gens ont besoin, quand ils en ont besoin. La cybersanté peut aider à mieux informer les fournisseurs et les clients qui peuvent partager l'information sur les services disponibles, à simplifier les formalités d'accès et à fournir de l'information sur la façon d'utiliser les services plus efficacement dans le cadre de la capacité du système courant.

Voici les initiatives ciblées pour améliorer l'accès aux soins, accompagnées des avantages envisagés :

1. Établir un inventaire des services offerts dans le RLISS avec, pour résultat, la possibilité pour les fournisseurs et les consommateurs de mieux connaître les services de santé disponibles;
2. Créer un système de gestion des ressources pour mieux adapter les ressources aux besoins du client;
3. Étendre le système provincial d'information sur les temps d'attente aux organismes offrant des soins non actifs, le but étant d'évaluer la capacité et les besoins en ressources à l'échelle des hôpitaux, du RLISS et de la province.

Priorité n° 2 : Coordonner les services

Dans le cadre de cette priorité, les initiatives aident à améliorer la coordination des soins pour ceux qui sont des assidus du système de santé. L'intention est d'améliorer les transferts du client d'un fournisseur à l'autre en facilitant et en accélérant les pratiques de collecte et de partage de l'information commune entre fournisseurs. Avec des services mieux coordonnés, les gens qui sont des assidus du système sont plus susceptibles de recevoir les services au moment où ils en ont besoin, et donc moins susceptibles de « passer entre les mailles ».

Voici les initiatives ciblées pour cette priorité et quelques-uns des avantages anticipés :

- Créer un portail clinique qui offrira à la communauté des fournisseurs un accès sécurisé aux antécédents médicaux du client, le but étant d'améliorer la coordination des soins au patient et sa sécurité;
- Créer un système standard de gestion des transferts, ce qui éliminera la nécessité de demander à maintes reprises la même information, fera économiser du temps et réduira les risques d'erreurs;
- Étoffer le répertoire principal ontarien des patients en y incluant l'historique des visites de chaque patient ou client et l'étendre aux organismes de soins non actifs. Le répertoire servira alors de base à toutes les initiatives d'intégration du RLISS et permettra le partage de l'information parmi tous les organismes de santé participants.

Priorité n° 3 : Améliorer la gestion des maladies chroniques

Un nombre croissant de personnes sont aux prises avec des problèmes de santé qui s'étendent sur de longues périodes de temps comme, par exemple, le diabète, l'arthrite, les rhumatismes, les problèmes cardiaques ou la maladie mentale. Cette priorité vise à développer un cadre multifacette de gestion des maladies chroniques pour aider les patients chroniques à mieux gérer leur santé et à se maintenir le plus longtemps possible dans un état de bien-être.

Voici les initiatives ciblées dans le cadre de cette priorité, avec les avantages s'y rapportant :

- Créer un répertoire des patients chroniques, qui identifiera les clients et indiquera leur inscription à des programmes de gestion des maladies chroniques visant à les aider à recouvrer une santé optimale;
- Développer un portail des clients, qui leur fournira un forum où ils pourront interagir avec d'autres clients et constituera aussi pour eux une source d'information exacte et fiable sur leur maladie;
- Créer un système de calendrier électronique, qui permettra de coordonner les rendez-vous pour les consommateurs nécessitant des visites multiples;
- Établir un système de gestion de plan de soins selon les lignes directrices sur les meilleures pratiques, ce qui aidera à gérer activement les symptômes et à surveiller l'assiduité du client aux évaluations de routine;
- Organiser un centre d'appels, offrant un point d'accès unique pour obtenir de l'information sur les besoins en services de santé.

Cette priorité implique la nécessité d'une approche proactive dans l'évaluation des besoins des clients dans le but d'éviter que ceux-ci nécessitent des ressources en soins actifs (visites aux urgences, par exemple) pour traiter et gérer leur état chronique. Le cadre de gestion des maladies chroniques repose sur des méthodes éprouvées; il est jugé représenter une démarche efficace pour soutenir et responsabiliser les clients en ce sens qu'ils participent en personnes actives et informées à leur plan de soins.

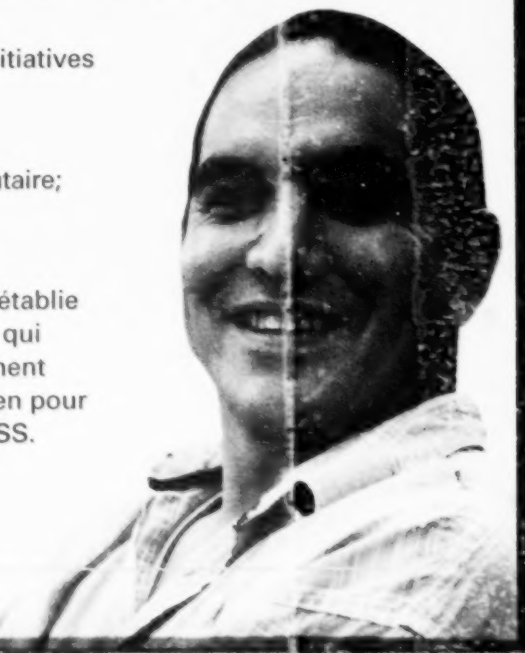
3.1.1 Autres initiatives

La Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T n'énonce pas toutes les initiatives communes qui peuvent se dérouler au sein de sa région. Toutefois, les projets impliquant plus d'un organisme de santé devraient inclure la participation du RLISS.

Voici, dans le cadre de la Stratégie Cybersanté, des exemples d'initiatives communes ciblées auxquelles participera le RLISS :

- Système commun de soins ambulatoires;
- Services GI/TI communs pour les services de soutien communautaire;
- Système d'enregistrement électronique pour les organismes communautaires.

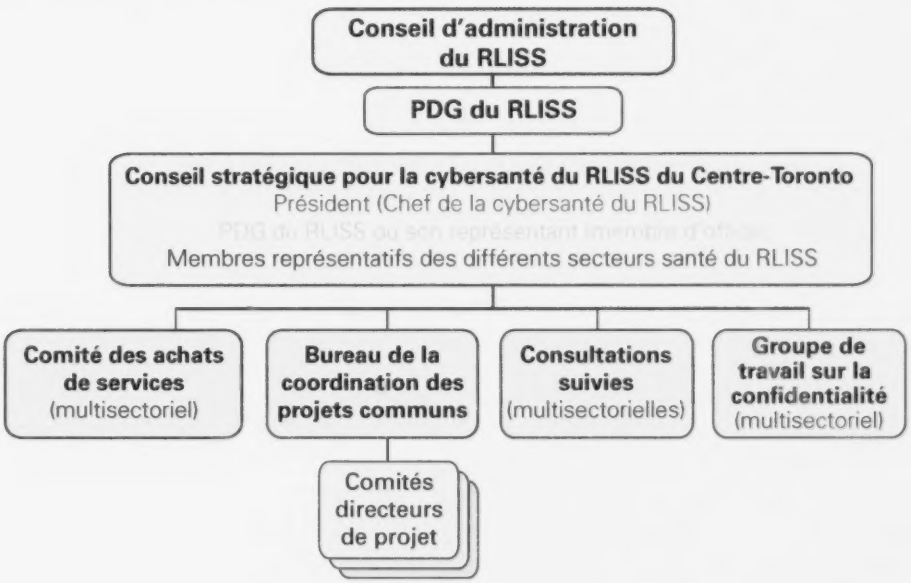
La Stratégie Cybersanté du RLISS et la structure de gouvernance établie coordonneront ces projets communs et d'autres projets du genre qui se présenteront. Même si le RLISS ne coordonne pas nécessairement directement ces initiatives, il fournira des orientations et du soutien pour s'assurer que les initiatives sont conformes au plan global du RLISS.



3.2 Principes de participation

En soutien à l'exécution de la Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T, le Conseil stratégique pour la cybersanté du RLISS (anciennement appelé Groupe consultatif communautaire sur la cybersanté) fournit des orientations et des conseils en vue de la planification et du déploiement de la cybersanté. Le Conseil stratégique sera soutenu par des comités et des groupes de travail, qui recommanderont des approches pour l'exécution des initiatives de cybersanté (voir Figure 2). Parmi ces structures organisationnelles, il y aura un comité multisectoriel des achats de services, un groupe de travail multisectoriel sur la confidentialité, des comités directeurs de projet (qui relèveront du Bureau de coordination des projets communs) et des séances de consultations continues.

Figure 2. Organigramme décisionnel pour la cybersanté – RLISS du C-T



L'organigramme décisionnel, qui a été développé par le Conseil stratégique, est un cadre organisationnel et de gouvernance pour les initiatives de cybersanté du RLISS. Ce cadre est par ailleurs défini par le biais d'un ensemble de principes de participation établis.

Le rôle du Conseil stratégique est d'identifier les initiatives de cybersanté et d'en établir les priorités. De plus, le Conseil aura la responsabilité de déterminer la valeur et les avantages des initiatives dans une proposition de valeur, de développer des mesures pour évaluer l'impact des initiatives et de fournir des orientations pour le déploiement des initiatives.

Par ailleurs, le Conseil stratégique aide à l'élaboration des stratégies de communication et d'adoption, conseille sur les stratégies de financement et de gestion du changement et en fait la promotion, évalue les risques environnementaux et les stratégies d'atténuation des risques et élabore des principes pour la mise en œuvre de démarches locales et concertées pour les projets.

Le Conseil se compose de cadres supérieurs cliniques et de membres de la haute direction d'organismes de santé, représentant les secteurs suivants :

- Hôpitaux de soins actifs et de réadaptation
- Toxicomanies
- Centres d'accès aux soins communautaires
- Centres de santé communautaire
- Services communautaires de soutien
- Équipes Santé familiale
- Établissements de soins de longue durée
- Santé mentale
- Réseau de télésanté de l'Ontario
- Groupes de défense des droits des patients

La Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T reconnaît les rôles distincts des trois intervenants clés du système de santé et leurs rapports : le MSSLD (le ministère), le RLISS et les organismes de santé œuvrant au sein du RLISS.

Ministère – Conformément aux objectifs énoncés dans la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, la province prépare un plan stratégique où elle formule la vision et établit les priorités et les orientations stratégiques pour l'amélioration de la santé des Ontariens. On prévoit que la Stratégie de cybersanté provinciale sera une composante cruciale du plan stratégique du ministère sur le système de santé. Et la Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T s'alignera assurément sur la stratégie provinciale.

RLISS – En vertu de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, chaque RLISS a la responsabilité de préparer un plan d'intégration des services de santé pour sa région, le plan devant refléter les besoins de la population locale et être conforme à la vision provinciale du système de santé. Le RLISS doit mettre en place des initiatives de cybersanté régionales visant à soutenir les organismes de santé situés dans le RLISS et conseiller les organismes sur les décisions opérationnelles concernant ces initiatives. Le RLISS communiquera régulièrement avec le ministère pour rendre compte de l'alignement de ses initiatives sur la stratégie provinciale. Par ailleurs, les différents RLISS chercheront à travailler de concert pour intégrer des initiatives de cybersanté lorsque de tels partenariats serviront au mieux les intérêts des clients.

Organismes du RLISS – Les organismes auront des stratégies pour la fourniture de services de santé aux clients. Ils pourraient aussi avoir en place des plans de cybersanté pour appuyer la réalisation de leurs objectifs en matière de services de santé ou d'affaires. Ils prépareront leur plan de cybersanté, que ce soit pour leurs besoins internes et dans le cadre d'une intégration avec d'autres organismes du RLISS, en conformité avec la Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T qui, à son tour, sera alignée sur la stratégie provinciale.

La *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* détermine quels organismes font partie d'un RLISS. Le Conseil stratégique pour la cybersanté du RLISS approchera les organismes qui ne sont pas pris en compte par la *Loi* (organismes ne relevant pas du RLISS) pour planifier des projets cybersanté concertés. Le Conseil recueillera des commentaires qui reflètent les différents secteurs santé du RLISS et s'efforcera d'y inclure les secteurs ne relevant pas du RLISS. Le Conseil sera aussi responsable d'élaborer le plan stratégique triennal sur la cybersanté et, au besoin, de donner des conseils et du soutien relativement à toutes les initiatives communes.

3.3 Financement des initiatives

La Stratégie Cybersanté du RLISS implique la volonté d'encourager la collaboration et l'intégration à l'échelle de tous les secteurs du système de santé. Pour soutenir et concrétiser les initiatives de cybersanté, il pourrait y avoir des sources multiples de financement. On prévoit que le financement sera fourni directement pour des initiatives particulières et indirectement pour des initiatives de cybersanté connexes, en provenance de sources reliées. Les sources de financement pourraient être le RLISS du C-T et le MSSLD; on pourrait aussi tirer parti d'investissements déjà déployés dans des organismes.

Dans tous les cas, le RLISS s'efforcera d'exploiter au mieux les économies d'échelle et les processus normalisés afin de rentabiliser les financements. Le plus souvent, autant que cela sera possible, on étendra la capacité d'information courante ou on créera des liens à l'information pour que le plus grand nombre d'organismes voient concrètement des améliorations dans la fourniture de leurs services.

4.0 Processus suivi pour développer la stratégie

4.1 Démarche suivie pour le projet

La Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T a été développée selon quatre grandes phases. La première phase – une évaluation de la situation courante – a permis au RLISS de mieux connaître l'environnement informatique courant des différents secteurs santé de sa région. Différentes activités ont été menées pour ce travail d'évaluation : entrevues auprès des intervenants de tous les secteurs et tenue d'un atelier de discussion avec eux; examen de la documentation pertinente (pour l'évaluation de leur état de préparation en matière de cybersanté); et sondage mené auprès des organismes du RLISS sur la gestion de l'information et les technologies de l'information. Au cours de cette phase, on a aussi défini 11 principes clés destinés à guider l'élaboration de la stratégie et on a créé le Conseil stratégique pour la cybersanté, qui a été chargé de diriger l'initiative.

À la seconde phase, deux ateliers ont réuni des membres du groupe consultatif en vue de définir et d'examiner le thème directeur de la stratégie et de déterminer trois priorités stratégiques (Figure 1), ainsi qu'un certain nombre d'initiatives communes possibles. Un rapport d'étape a été distribué aux organismes du RLISS, les invitant à communiquer leurs commentaires.

En phase trois, le travail a consisté à réduire le nombre des initiatives prioritaires pour les ramener à sept, compte tenu des commentaires reçus. En phase quatre, on a élaboré les Principes de participation.

4.2 Principes directeurs

Les principes destinés à guider l'élaboration de la Stratégie Cybersanté ont été établis au cours des entrevues avec les intervenants et ont été validés par le Conseil stratégique pour la cybersanté.

Dans ses activités, le RLISS s'appuiera sur les principes directeurs suivants :

- Identifier d'abord les besoins en prestation de services et se concentrer ensuite sur la technologie visant à répondre à ces besoins;

- Se concentrer sur les initiatives efficaces en termes de coût, mesurables et fondées sur les résultats qui ont un impact positif sur les soins fournis aux clients;
- Reconnaître que nous faisons tous partie de la même équipe et que chacun de nous a des besoins uniques;
- Savoir que nous ne commençons pas à partir de rien. Nous tirerons parti, au besoin, des investissements, des initiatives et des expertises existants;
- Reconnaître les positions de départ relatives des organismes du RLISS en termes de gestion de l'information et de technologie de l'information, et admettre que tous les organismes doivent progresser;
- Miser sur les organismes qui sont déjà prêts et disposés à participer, et faciliter la participation future de ceux qui ne sont pas encore prêts;
- Adopter une démarche en étapes et ne pas essayer de tout faire à la fois;
- Sélectionner des initiatives qui produisent de meilleures données pour suivre et évaluer les résultats, mener des recherches et analyser les tendances;
- Se concentrer sur des initiatives visant les personnes âgées, les secteurs de la maladie mentale et des toxicomanies, et celui de la réadaptation, conformément aux priorités du *Plan d'intégration des services de santé;*
- S'assurer que l'information sur le client est recueillie, gérée et obtenue de manière sûre et responsable;
- Observer les principes dégagés dans la *Stratégie d'engagement communautaire* du RLISS du Centre-Toronto :

• Inclusion et intégralité	• Accessibilité	• Opportunité	• Transparence
• Adéquation	• Équilibre et équité	• Réceptivité	• Responsabilité

5.0 Étapes suivantes

Au cours des six prochains mois, la Stratégie Cybersanté du RLISS du C-T se concentrera sur la planification de projets, s'attachant notamment à :

- Déterminer les possibilités d'harmoniser les activités de cybersanté des différents organismes;
- Créer un répertoire des services d'information existants à l'échelle du RLISS;
- Soutenir le volet gestion de l'information et technologie de l'information du projet de gestion de la santé et des maladies articulaires;
- Tirer parti du travail – et renforcer ce travail – que les organismes ont déjà entrepris dans le développement et l'intégration de leurs plans et processus quant à la gestion de l'information et à la technologie de l'information;
- Surveiller la progression des travaux en cybersanté au sein du RLISS;

À partir du 1er avril 2007, le RLISS prévoit d'entreprendre la planification détaillée des initiatives de cybersanté énoncées dans sa Stratégie Cybersanté (sous réserve de la disponibilité de financement). Par ailleurs, il s'emploiera à :

- Poursuivre l'examen des plans de cybersanté de tous les organismes du RLISS pour s'assurer qu'ils sont conformes à la Stratégie Cybersanté du RLISS et qu'ils sont harmonisés d'un organisme à l'autre;
- Revoir et mettre à jour la Stratégie Cybersanté du RLISS compte tenu des activités qui auront été terminées et de celles qu'il reste à mener ou qui sont envisagées. La stratégie sera également examinée pour assurer qu'elle reste conforme au *Plan d'intégration des services de santé* du RLISS.

6.0 Annexe A : Initiatives de cybersanté du RLISS du Centre-Toronto

Initiative	Description	Objectif	Avantages
AMÉLIORER L'ACCÈS AU SOINS			
Inventaire des services offerts dans le RLISS	Établir un inventaire électronique des services disponibles dans le RLISS, avec point d'accès unique.	Faire mieux connaître les services disponibles.	• Mieux informés, les fournisseurs et les clients seront en mesure de choisir des services appropriés. • Transferts mieux ciblés vers les services appropriés.
Système de gestion des ressources	Un inventaire en temps réel des services disponibles assortira les besoins des clients à l'établissement et au service appropriés.	Améliorer la procédure d'accès aux ressources du RLISS.	• Meilleure connaissance et utilisation des ressources • Soins améliorés du fait que les besoins des clients sont mieux assortis aux ressources disponibles. • Réduction des temps d'attente puisque les clients sont envoyés plus vite aux services requis.
Expansion de l'initiative provinciale d'information sur les temps d'attente	Étendre à d'autres secteurs santé le Système d'information sur les temps d'attente visant actuellement les services suivants : chirurgie du cancer, opérations cardiaques, chirurgie de la cataracte, arthroplastie de la hanche et du genou, et examens par IRM et tomodensitométrie.	Améliorer l'utilisation de la capacité de desserte disponible au sein du RLISS	• Faculté accrue de prendre des décisions en matière de capacité. • On connaît mieux les faits : nombre de gens attendant des services, durée des attentes et lieux où l'on attend les services. • On tire parti du financement provincial pour améliorer l'accès aux services fournis dans le RLISS. • Clients et services de transfert des patients sont en mesure de prendre des décisions en connaissance de cause.
COORODONNER LES SERVICES			
Portail clinique	Relier l'information sur la santé des différents systèmes en fournissant une interface-utilisateur commune et un point unique de consultation des différents systèmes du RLISS.	Améliorer l'échange de l'information entre les fournisseurs.	• Accès amélioré à l'information clinique, peu importe le lieu de la collecte ou du stockage. • Meilleure coordination des traitements puisque les antécédents médicaux du client peuvent être consultés par le clinicien, peu importe l'endroit. • Partage et gestion améliorés d'une information constamment à jour sur les traitements du client. • Réduction des mesures administratives pour obtenir l'information. • Cliniciens mieux préparés et plus proactifs.

Système standard de gestion des transferts	Établir un système de gestion à l'échelle du continuum des soins : 1. Transferts des soins actifs aux services de réadaptation et aux soins continus complexes; 2. Transferts des soins actifs aux soins communautaires et aux soins de longue durée; et 3. Transferts des services de réadaptation et des soins continus complexes aux soins communautaires et aux soins de longue durée.	Améliorer l'échange de l'information entre les fournisseurs	• Duplications réduites puisque le client n'a pas à fournir à maintes reprises la même information. • Continuité des soins améliorée du fait que l'information précédente sur les traitements est toujours disponible. • Moins de temps passé à transmettre, trouver et revoir l'information sur les transferts puisque l'information tout à fait à jour est toujours disponible. • Séjours plus courts dans les établissements de soins actifs du fait que les transferts à des services extérieurs se font plus rapidement.
Lier les organismes offrant des soins non actifs et l'historique des visites au répertoire principal ontarien des patients	Initiative provinciale qui fournira une seule et même identification du client à l'échelle de la communauté des fournisseurs et consolidera l'historique des visites effectuées. Le répertoire représente le point de départ de nombreuses initiatives de cybersanté, car il permet de relier le patient à de nombreux organismes et, donc, de regrouper ses données pour obtenir un tableau précis et complet de ses besoins en santé.	Assortir l'information démographique sur les clients et l'information sur les visites à l'échelle du système de santé.	• Accès amélioré à une information démographique tout à fait à jour sur les clients à l'échelle du continuum des soins, et gestion améliorée de cette information. • Identification unique et uniforme du client. • Composante fondamentale des initiatives d'intégration du RLISS du fait que ce projet permet le partage d'information entre de multiples et différents systèmes. • Dans les décisions en matière de traitement, on peut prendre en compte le lieu où le client a déjà reçu des services.
AMÉLIORER LA GESTION DES MALADIES CHRONIQUES			
Cadre de gestion des maladies chroniques	Mettre en œuvre un cadre de gestion des maladies chroniques à l'échelle du RLISS, le but étant de : responsabiliser les personnes, partager la responsabilité, permettre la fourniture de soins proactifs, et engager dans le processus les médecins de soins primaires. Ce cadre de gestion comprendra un répertoire des patients chroniques, un portail Clients, un portail Fournisseurs, un système de gestion des cas et d'ordonnancement des ressources (calendrier), et un centre de coordination des soins ou centre d'appels.	Identifier les clients atteints de maladies chroniques et les inscrire dans un programme de gestion de la maladie chronique. Gérer les clients selon les lignes directrices sur les meilleures pratiques. Mesurer les résultats en termes de santé.	• Résultats santé optimisés du fait que les clients sont identifiés tôt, ce qui permet d'engager des soins proactifs. • Clients responsabilisés, qui sont encouragés à prendre en charge leur santé. • Réduction du fardeau économique et de la charge de travail pour le système des soins actifs en raison des séjours en hôpital écourtés. • Réduction des temps d'attente pour les services spécialisés. • Réduction des occurrences ou événements défavorables.

Toronto Central
LOCAL HEALTH INTEGRATION NETWORK
RÉSEAU LOCAL D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ
du Centre-Toronto

425, rue Bloor Est, Bureau 201
Toronto ON M4W 3R4
Tél. : 416.921.7453
Sans frais : 1.866.383.5446

www.lhins.on.ca